

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	16
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	16
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	16
1.4 Outline Tesis.....	17
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....</b>	<b>19</b>
2.1 Telaah Pustaka .....	19
2.1.1 Kinerja Organisasi.....	19
2.1.2 Kepemimpinan Transformasional .....	22
2.1.3 Total Quality Management (TQM).....	25
2.1.4 Generasi Milenial .....	29
2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Perumusan Hipotesis .....	54

2.3.1	Hubungan Kepemimpinan Transformasional dan Kinerja Organisasi .....	54
2.3.2	Hubungan Kepemimpinan Transformasional dan Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	55
2.3.3	Hubungan Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> dan Kinerja Organisasi .....	57
2.3.4	Hubungan Kepemimpinan Transformasional dan Kinerja Organisasi melalui Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	58
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>61</b>
3.1	Jenis dan Sumber Data.....	61
3.1.1	Data Primer .....	61
3.1.2	Data Sekunder .....	62
3.2	Populasi dan Sampel.....	62
3.2.1	Populasi.....	62
3.2.2	Sampel.....	62
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	63
3.4	Instrumen Penelitian .....	65
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	65
3.6	Teknik Analisis.....	66
3.6.1	<i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> .....	66
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>		<b>70</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	70
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	70
4.2.1	Penggolongan Responden Berdasarkan Usia.....	71
4.2.2	Penggolongan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
4.2.3	Penggolongan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	72
4.2.4	Penggolongan Responden Berdasarkan Level Jabatan .....	72

4.2.5	Penggolongan Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	72
4.2.6	Penggolongan Responden Berdasarkan Kantor Cabang.....	73
4.3	Proses dan Analisa Data .....	74
4.3.1	Pengujian Data Agregasi.....	74
4.3.2	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	77
4.3.3	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	87
4.3.4	Uji Hipotesis .....	88
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
4.4.1	Hubungan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Organisasi.....	90
4.4.2	Hubungan Kepemimpinan Transformasional terhadap Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	91
4.4.3	Hubungan Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> terhadap Kinerja Organisasi .....	92
4.4.4	Hubungan Kepemimpinan Transformasional dan Kinerja Organisasi melalui Implementasi <i>Total Quality Management</i> ( <i>TQM</i> ) .....	94
 <b>BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....</b>		<b>96</b>
5.1	Simpulan Penelitian .....	96
5.2	Implikasi Teoritis .....	97
5.3	Implikasi Kebijakan .....	99
5.4	Keterbatasan Penelitian .....	100
5.5	Saran Penelitian Selanjutnya.....	101
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>102</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>110</b>